PEMERINTAH KABUPATEN MUNA BARAT

D I N A S S O S I A L

Alamat : Jl. Poros Desa Laworo, Muna Barat

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN MUNA BARAT
NOMOR : 03.A TAHUN 2022

TENTANG

STANDAR PELAYANAN
DINAS SOSIAL KAB. MUNA BARAT

KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN MUNA BARAT

Menimbang :

a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Muna Barat.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang–Undang Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pembentukan Kabupaten Muna Barat di Provinsi Sulawesi Tenggara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 171, Tambahan Lembaran NegaraRepublik Indonesia Nomor 5561);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015, tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Muna Barat Nomor 1 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan Perangkat Daerah Kabupaten Muna Barat (Lembaran Darah Kabupaten Muna Barat Tahun 2016 Nomor 1);
7. Peraturan Bupati Muna Barat Nomor 65 Tahun 2017 tentang Kedudukan , Susunan organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Muna Barat;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Sosial sebagai tercantum dalam Lampiran Surat Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KESATU meliputi :

1. Standar Pelayanan Pengaduan
2. Standar Pelayanan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS)
3. Standar Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu
4. Standar Pelayanan Penerima Bantuan Iuran

5. Standar Pelayanan Program Keluarga Harapan (PKH)
6. Standar Perlayanan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)
7. Standar Pelayanan Bantuan Sandang, Pangan dan Alat Bantu Disabilitas, Lanjut Usia dan Anak
8. Standar Pelayanan pendampingan Anak
9. Standar Pelayanan Bantuan Usaha Ekonomi Produktif (UEP)
10. Standar Pelayanan Bantuan Kelompok Usaha Bersama (KUBE)
11. Standar Pelayanan Bantuan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH)
12. Standar Pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) Kelurahan
13. Standar Pelayanan Bantuan Korban Bencana.

: Standar Pelayanan sebagaimana di maksud pada Diktum KEDUA, wajib dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Muna Barat dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan : di Laworo
Pada tanggal : 7 Januari 2022

Kepala Dinas Sosal
Kab. Muna Barat

PEMERINTAH KABUPATEN MUNA BARAT DINAS SOSIAL

AHMAD RAMADHAN, S.Pd., M.M
Pembina Utama Muda, Gol. IV/c
NIP. 19701111 199903 1 007

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KABUPATEN MUNA BARAT

NOMOR : 03.A TAHUN 2022
TANGGAL : 7 JANUARI 2022
TENTANG : STANDAR PELAYANAN DINAS SOSIAL KABUPATEN MUNA BARAT

1. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

PENGADUAN SECARA LANGSUNG MELALUI HELP DESK		
No.	**KOMPONEN**	**URAIAN**
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Indonesia Nomor 4846); b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); d. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; e. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentng Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indoensia Nomor 56790;

2.	Persyaratan	a. Foto copy KTP/ Kartu Keluarga b. Berkas/Dokumen Pendukung Pengaduan
3.	Prosedur	a. Pemohon mengisi formulir permohonan informasi/pengaduan b. Front office/help desk melakukan pemanggilan pemohon kemudian menyerahkan berkas permohonan pengaduan. c. Staf melakukan pemeriksaan berkas d. Staf menyampaikan berkas permasalahan kepada Kepala Seksi e. Kepala Seksi memverifikasi permasalahan dan menyerahkannya kepada Kepala Bidang f. Kepala Bidang koordinasi dan/atau konsultasi g. Kepala Bidang menyusun rumusan jawaban h. Front office/help desk menyampaikan jawaban i. Staf Mencatat dan merekap layanan pengaduan
4	Jangka Waktu Pelaksanaan ;	1 hari
5	Biaya/Tarif;	Gratis/Free
6	Produk Layanan	Pengaduan Secara Langsung Melalui Help desk
7	Sarana Prasarana Dan/ Fasilitas;	a. Petunjuk teknis pengaduan b. Kertas Antrian Manual c. Komputer d. Sistem Pelayanan Pengaduan e. From Pelayanan Pengaduan f. Printer g. Meja h. Kursi i. Jaringan Internet dan Internet

8	Kompetensi Pelaksana;	a. Berpenampilan menarik (ramah, sopansantun) b. Menguasai tupoksi c. Mampu mengoprasikan computer d. Mampu mengoprasikan Internet e. Memahami penggunaan aplilkasi terkait dengan pelayanan pengaduan f. Memahami kebijakan terkait dengan layanan perizinan baik kebijakan pusat maupun daerah g. Mampu menganalisis permasalahan dan penyelesaiannya h. Memahami objek pengaduan, subyek pengaduan(pemohon dan termohon) serta batasan kewenangan dinas.

9	Pengawasan Internal;	a. Kepala dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulan) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap urgent/penting. b. Kepala Bidang melakukan rapat teknis dan melaporkan kepada Kepala Dinas.
10	Penaganan Pengaduan, Saran Dan Masukan ;	Penanganan Pengaduan dilakukan oleh petugas dan Tim teknis yang berkompeten dibidang teknis yang terkait dengan permsalahan.
11	Jumlah Pelaksana	2 orang
12	Jaminan Pelayanan Yang Memberikan Kepastian Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan ;	Diwujudkan dengan Kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat dan santun.
13	Jaminan Keamanan	a. Jaminan keamanan dijaminkan dalam bentuk penyelesaian permasalahan pengaduan secara obyektif, transparan serta sesuai dengan ketentuan
14	Untuk Memberikan Keselamatan Pelayanan Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan	yang berlaku. b. Proses penyelesaian pengaduan bila diperlukan melibatkan pihak stake holder terkait.

	Resiko Keragu-Raguan;	
15	Evaluasi Kinerja Pelaksana.	Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan dan hasilnya diwujudkan dalam bentuk laporan.

2. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG

PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG/MEDIA ELETRONIK		
No.	**KOMPONEN**	**URAIAN**
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Indonesia Nomor 4846); b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); d. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentng Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indoensia Nomor 56790; e. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang

		Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
2.	Persyaratan	a. Mengirim aduan yang ditujukan kepada DINSOS Kabupaten Muna Barat Melaui SMS, Whatsapp,Email, Website, Instagram : dinsosmubar, Instagram dan media eletronik lainya. b. Penyampaian pengaduan dilengkapi dengan bukti dokumen/bukti lapangan yang mendukung.
3.	Prosedur	a. Pemohon menyampaikan aduan yang ditujukan kepada Dinas Sosial Kabupaten Muna Barat Melaui SMS, Whatsapp,Email, Website, Instagram : dinsosmubar, Instagram dan media eletronik lainya. b. Staf menerima dan mencatat aduan yang diterima kemudian menginput/mencatat/ meregistrasi dan menyerahkan berkas pengaduan kepada Kasi Pengaduan. c. Kepala Seksi melakukan cek administrasi apakah ada izin atau tidak. Kepala Bidang menerima dokumen pengaduan dan melakukan telaah dan rencana tindaklanjut. mendisposisi Surat aduan yang diterima. d. Apabila pengaduan tidak dilengkapi dengan dokumen dan tidak sesuai dengan kewenagan Dinas Sosial maka pengaduan ditolak/tidak diterima. e. Staf melakukan klarifikasi permasalahan dan koordinasi. f. Kepala Bidang menyelenggarakan rapat koodinasi dan/atau melakukan kunjungan lapangan dalam upaya menyelesaikan permasalahan. g. Staf menyampaikan draf jawaban pengaduan. h. Kepala Dinas Sosial Kabupaten Muna Barat menandatangani draft jawaban. i. Staf mendistribusikan surat jawaban pengaduan kepada pemohon.
4	Jangka Waktu Pelaksanaan ;	1 hari
5	Biaya/Tarif;	Gratis/Free
6	Produk Layanan	Pengaduan dilakukan Melaui SMS, Whatapp,Email, Website, Instagram : dinsosmubar, Instagram dan media eletronik lainya.

7	Sarana Prasarana Dan/ Fasilitas;	a. Telepon b. Komputer c. Printer d. Meja e. Kursi f. Jaringan Internet dan Internet g. Media Sosial, (Instagram : dinsosmubar, Instagram, Whatsapp) email, dan media eletronik lainya.

8	Kompetensi Pelaksana;	a. Menguasai tupoksi b. Mampu mengoprasikan computer c. Mampu mengoprasikan Internet d. Memahami penggunaan aplilkasi terkait dengan pelayanan pengaduan e. Memahami kebijakan terkait dengan layanan perizinan baik kebijakan pusat maupun daerah f. Mampu menganalisis permasalahan dan penyelesaiannya g. Memahami objek pengaduan/objeksengketa, subyek pengaduan(pemohon dan termohon) serta batasan kewenangan dinas.
9	Pengawasan Internal;	a. Kepala dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulan) dan rapat sewaktuwaktu dalam keadaan yang dianggap urgent/penting. Kepala Bidang melakukan rapat teknis dan melaporkan kepada Kepala Dinas.
10	Penaganan Pengaduan, Saran Dan Masukan ;	Penanganan Pengaduan dilakukan oleh petugas dan Tim teknis yang berkompeten dibidang teknis yang terkait dengan permasalahan.
11	Jumlah Pelaksana	2 orang

12	Pengawasan Internal;	b. Kepala dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulan) dan rapat sewaktuwaktu dalam keadaan yang dianggap urgent/penting. c. Kepala Bidang melakukan rapat teknis dan melaporkan kepada Kepala Dinas.
13	Penaganan Pengaduan, Saran Dan Masukan ;	Penanganan Pengaduan dilakukan oleh petugas dan Tim teknis yang berkompeten dibidang teknis yang terkait dengan permasalahan.

14	Jumlah Pelaksana	2 orang
15	Jaminan Pelayanan Yang Memberikan Kepastian Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan; Jaminan Keamanan untuk memberikan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan;	Diwujudkan dengan Kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat dan santun. a. Jaminan keamanan dijaminkan dalam bentuk penyelesaian permasalahan pengaduan secara obyektif, transparan serta sesuai dengan ketentuan yang berlaku. b. Proses penyelesaian pengaduan bila diperlukan melibatkan pihak stakeholder terkait.
16	Evaluasi Kinerja Pelaksana.	Evaluasi kinerja dilakukan setiap bulan dan hasilnya diwujudkan dalam bentuk laporan setiap persemester.

3. STANDAR PELAYANAN DATA TERPADU KESEJAHTERAAN SOSIAL (DTKS)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan 2. Fotocopy Kartu keluarga 3. Fotocopy Kartu tanda penduduk Pemohon

2.	Prosedur atau Mekanisme	1. Menerima Permohonan dari Warga/pemohon 2. Memeriksa kelengkapan berkas pengajuan permohonan 3. Verifikasi berkas pelayanan oleh Kasi 4. Berkas layanan DTKS disampaikan kepada Kabid untuk diparaf 5. Berkas layanan DTKS disampaikan kepada Kepala Dinas Sosial untuk ditandatangani 6. Surat Rekomendasi DTKS diserahkan kepada petugas layanan untuk distempel dan diserahkan kepada pemohon 7. Pengarsipan form DTKS
3.	Jangka Waktu Pelayanan	45 Menit
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya/Gratis
5.	Produk Layanan	Surat Keterangan Terdata sebagai DTKS
6	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. LAYANAN PENGADUAN ONLINE KUNJUNGI SITUS: https://dinsos.munabarat.go.id/layanan-pengaduan/ 2. EMAIL KE : Dinsosmunabarat1@gmail.com 3. LAYANAN PENGADUAN VIA WHATSAPP : 0823-4884-8199 4. Facebook
7	Dasara Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-undangNomor 13 Tahun 2011 tentang Pananganan Fakir Miskin 3. Kepmensos RI No. 146/HUK/2013 Tentang Penetapan Kriteria dan Pendataan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu 4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah; 5. Permensos No. 3 Tahun 2021 tentang DTKS 6. Keputusan Menteri Sosial Nomor 262/HUK/2022 tentang Kriteria Fakir Miskin
8	Sarana Prasarana/ fasilitas	1. Komputer 6. Kipas Angin 2. Printer 7. Toilet 3. Buku tamu 8. tanding Banner 4. Meja 9. Kotak Saran 5. Bangku Tunggu

9	Kompetensi Pelaksana	1. Berpenampilan menarik (senyum, sopan, salam, sapa, sopan santun) 2. Menguasai Standar Operasional Prosedur 3. Memiliki kualifikasi minimal S1 4. Memiliki pengetahuan tentang undang-undang standar pelayanan minimum 5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 7. Mampu bekerja bersama tim 8. Mampu mengoperasikan computer 9. Memahami Penggunaan Aplikasi SIKS-NG
10	Pengawasan Internal	1. Kepala dinas melakukan pengawasan secara periodic dan melakukan verifikasi dokumen 2. Sekertaris dinas melakukan pengawasan secara periodic dan melakukan verifikasi dokumen 3. Kepala Bidang Pelayanan melakukan verifikasi dokumen atau rapat tim
11	Jumlah Pelaksana	1. Penerima tamu (Front Office) 1 (satu) orang 2. Pengelola Layanan 2 (dua) orang 3. Pengelola Verifikasi dokumen 4 (empat) orang dengan ketentuan jadwal per-hari.
12	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilakukan oleh petugas yang telah memiliki kompetensi dibidang pelayanan
13	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan	1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus berlogo dinas social yang dijamin keasliannya dengan nomer registrasti serta telah digandakan sebagai arsip kantor 2. Surat keputusan di bubuhi tanda tangan kepala dinas dan stempel basah dinas, sehingga dijamin keasliannya 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Rapat koordinasi perbulan 2. Survey kepuasan harian

4. STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU (SKTM)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan 2. Fotocopy Kartu keluarga 3. Fotocopy Kartu tanda penduduk Pemohon

2.	Prosedur atau Mekanisme	1. Menerima Permohonan dari Warga/pemohon 2. Memeriksa kelengkapan berkas pengajuan permohonan 3. pengajuan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu 4. Verifikasi berkas pelayanan oleh Kasi dan pembubuhan paraf pada konsep Surat Keterangan Tidak Mampu 5. Berkas pelayanan dan konsep Surat Keterangan Tidak Mampu disampaikan kepada Kabid untuk diparaf 6. Berkas pelayanan dan konsep Surat Keterangan Tidak Mampu disampaikan kepada Kepala Dinas Sosial untuk ditandatangani 7. Surat Keterangan Tidak Mampu diserahkan kepada petugas pelayanan untuk distempel dan diserahkan kepada pemohon 8. Pengarsipan form Surat Keterangan Tidak Mampu
3.	Jangka Waktu Pelayanan	45 Menit
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya/Gratis
5.	Produk Layanan	Pelayanan SKTM
6	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. LAYANAN PENGADUAN ONLINE KUNJUNGI SITUS: https://dinsos.munabarat.go.id/layanan-pengaduan/ 2. EMAIL KE : Dinsosmunabarat1@gmail.com 3. LAYANAN PENGADUAN VIA WHATSAPP : 0823-4884-8199 4. Facebook
7	Dasara Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-undangNomor 13 Tahun 2011 tentang Pananganan Fakir Miskin 3. Kepmensos RI No. 146/HUK/2013 Tentang Penetapan Kriteria dan Pendataan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu 4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah; 5. Permensos No. 3 Tahun 2021 tentang DTKS 6. Keputusan Menteri Sosial Nomor 262/HUK/2022 tentang Kriteria Fakir Miskin

8	Sarana Prasarana/ fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. Buku tamu 4. Meja 5. Bangku Tunggu 6. Kipas Angin 7. Toilet 8. tanding Banner 9. Kotak Saran
9	Kompetensi Pelaksana	1. Berpenampilan menarik (senyum, sopan, salam, sapa, sopan santun) 2. Menguasai Standar Operasional Prosedur 3. Memiliki kualifikasi minimal S1 4. Memiliki pengetahuan tentang undang-undang standar pelayanan minimum 5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 7. Mampu bekerja bersama tim 8. Mampu mengoperasikan computer 9. Memahami Penggunaan Aplikasi SIKS-NG
10	Pengawasan Internal	1. Kepala dinas melakukan pengawasan secara periodic dan melakukan verifikasi dokumen 2. Sekertaris dinas melakukan pengawasan secara periodic dan melakukan verifikasi dokumen 3. Kepala Bidang Pelayanan melakukan verifikasi dokumen atau rapat tim
11	Jumlah Pelaksana	1. Penerima tamu (Front Office) 1 (satu) orang 2. Pengelola Layanan 2 (dua) orang 3. Pengelola Verifikasi dokumen 4 (empat) orang dengan ketentuan jadwal per-hari.
12	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilakukan oleh petugas yang telah memiliki kompetensi dibidang pelayanan
13	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan	1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus berlogo dinas social yang dijamin keasliannya dengan nomer registrasti serta telah digandakan sebagai arsip kantor 2. Surat keputusan di bubuhi tanda tangan kepala dinas dan stempel basah dinas, sehingga dijamin keasliannya 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Rapat koordinasi perbulan 2. Survey kepuasan harian

5. STANDAR PELAYANAN PENERIMA BANTUAN IURAN (PBI)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan 2. Fotocopy Kartu keluarga 3. Fotocopy Kartu tanda penduduk Pemohon
2.	Prosedur atau Mekanisme	1. Petugas menerima pemohon yang mengurus Surat Rekomendasi Pengajuan PBI 2. Petugas memeriksa kelengkapan berkas administratif termohon dengan dasar sebagai berikut: a. Diterima pada hari itu apabila dipenuhi persyaratan yaitu SKTM dari Desa dan ditanda tangani Kepala Desa, fotokopi KK dan KTP. b. Tidak diterima apabila dokumen persyaratan belum lengkap 3. Petugas memverifikasi dan meneliti semua data yang telah diberikan, atas dasar sebagai berikut : a. Data dipadankan dengan data DTKS b. Data tidak boleh dobel dengan data PBI-Daerah maupun PBI-Pusat 4. Petugas mengumpulkan persyaratan pengajuan PBI serta memberikan informasi bahwa pengajuan PBI menunggu survey dari TKSK dan proses dari pihak BPJS dengan kurun waktu yang telah ditentukan. 5. Petugas menyimpan dokumen persyaratan pengajuan PBI serta membuat surat rekomendasi / pengajuan KIS PBI secara kolektif per bulan 6. Surat Rekomendasi / pengajuan yang telah dibuat diajukan untuk mendapatkan pengesahan secara berjenjang melalui paraf, yaitu mulai dari kasi Linjamsos, Kabid Linjamsos dan Sekretaris Dinas Sosial 7. Surat Rekomendasi yang telah diparaf kemudian diajukan kepada Kepala Dinas Sosial untuk mendapat persetujuan dan tandatangan serta melampirkan dokumen persyaratan. 8. Kepala Bidang menyampaikan surat rekomendasi / pengajuan KIS PBI ke Kantor BPJS 9. Fotokopy / salinan Surat Rekomendasi disimpan di Dinas Sosial sebagai arsip. 10. Kabid Linjamsos melaksanakan rekonsiliasi bersama BPJS Kab. Muna Barat terkait pengajuan PBI 11. Pengajuan PBI Selesai
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 Bulan
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya/Gratis
5.	Produk Layanan	Penerima Bantuan Iuran ((PBI)

6	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. LAYANAN PENGADUAN ONLINE KUNJUNGI SITUS: https://dinsos.munabarat.go.id/layanan-pengaduan/ 2. EMAIL KE : Dinsosmunabarat1@gmail.com 3. LAYANAN PENGADUAN VIA WHATSAPP : 0823-4884-8199 4. Facebook
7	Dasara Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-undangNomor 13 Tahun 2011 tentang Pananganan Fakir Miskin 3. Kepmensos RI No. 146/HUK/2013 Tentang Penetapan Kriteria dan Pendataan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu 4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah; 6. Permensos No. 3 Tahun 2021 tentang DTKS 7. Kepmensos RI No. 150/HUK/2022 Tentang Tata cara proses usulan data serta verifikasi dan validasi 8. Keputusan Menteri Sosial Nomor 262/HUK/2022 tentang Kriteria Fakir Miskin
8	Sarana Prasarana/ fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. Buku tamu 4. Meja 5. Bangku Tunggu 6. Kipas Angin 7. Toilet 8. tanding Banner 9. Kotak Saran
9	Kompetensi Pelaksana	1. Berpenampilan menarik (senyum, sopan, salam, sapa, sopan santun) 2. Menguasai Standar Operasional Prosedur 3. Memiliki kualifikasi minimal S1 4. Memiliki pengetahuan tentang undang-undang standar pelayanan minimum 5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 7. Mampu bekerja bersama tim 8. Mampu mengoperasikan computer 9. Memahami Penggunaan Aplikasi SIKS-NG
10	Pengawasan Internal	1. Kepala dinas melakukan pengawasan secara periodic dan melakukan verifikasi dokumen 2. Sekertaris dinas melakukan pengawasan secara periodic dan melakukan verifikasi dokumen 3. Kepala Bidang Pelayanan melakukan verifikasi dokumen atau rapat tim

11	Jumlah Pelaksana	1. Penerima tamu (Front Office) 1 (satu) orang 2. Pengelola Layanan 2 (dua) orang 3. Pengelola Verifikasi dokumen 4 (empat) orang dengan ketentuan jadwal per-hari.
12	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilakukan oleh petugas yang telah memiliki kompetensi dibidang pelayanan
13	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan	1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus berlogo dinas social yang dijamin keasliannya dengan nomer registrasti serta telah digandakan sebagai arsip kantor 2. Surat keputusan di bubuhi tanda tangan kepala dinas dan stempel basah dinas, sehingga dijamin keasliannya 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Rapat koordinasi perbulan 2. Survey kepuasan harian

6 STANDAR PELAYANAN PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan 2. Fotocopy Kartu keluarga 3. Fotocopy Kartu tanda penduduk Pemohon 4. Memiliki komponen, seperti Ibu Hamil, Balita, masih sekolah (SD, SMP, dan SMA) Lanjut Usia dan Penyandang Disabilitas
2.	Prosedur atau Mekanisme	1. Pemohon mengantri sesuai urutan. 2. Pemohon menekan bel pada meja ruang pelayanan. 3. staf menerima berkas. 5. Staf memeberikan berkas kepada KASI yang membidangi dan melakukan asesmen dan verifikasi berkas. 6. Staf melakukan pengecekan pada aplikasi SIKS-NG dan disampaikan laporan pengecekan kepada kepala bidang 7. Kepala Bidang Memberikan laporan kepada atasan 8. Staf memberikan Hasil Laporan Kepada pemohon
3.	Jangka Waktu	45 Menit

	Pelayanan	
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya/Gratis
5.	Produk Layanan	Surat keterangan terdata sebagai DTKS
6	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. LAYANAN PENGADUAN ONLINE KUNJUNGI SITUS: https://dinsos.munabarat.go.id/layanan-pengaduan/ 2. EMAIL KE : Dinsosmunabarat1@gmail.com 3. LAYANAN PENGADUAN VIA WHATSAPP : 0823-4884-8199 4. Facebook
7	Dasara Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pananganan Fakir Miskin 3. Kepmensos RI No. 146/HUK/2013 Tentang Penetapan Kriteria dan Pendataan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu 4. Permensos No 1 tahun 2018 tentang Program Keluarga Harapan 5. Permensos No. 3 Tahun 2021 tentang DTKS 6. Keputusan Menteri Sosial Nomor 262/HUK/2022 tentang Kriteria Fakir Miskin
8	Sarana Prasarana/ fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. Buku tamu 4. Meja 5. Bangku Tunggu 6. Kipas Angin 7. Toilet 8. tanding Banner 9. Kotak Saran
9	Kompetensi Pelaksana	1. Berpenampilan menarik (senyum, sopan, salam, sapa, sopan santun) 2. Menguasai Standar Operasional Prosedur 3. Memiliki kualifikasi minimal S1 4. Memiliki pengetahuan tentang undang-undang standar pelayanan minimum 5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 7. Mampu bekerja bersama tim 8. Mampu mengoperasikan computer 9. Memahami Penggunaan Aplikasi SIKS-NG
10	Pengawasan Internal	1. Kepala dinas melakukan pengawasan secara periodic dan melakukan verifikasi dokumen 2. Sekertaris dinas melakukan pengawasan secara periodic dan melakukan verifikasi dokumen 3. Kepala Bidang Pelayanan melakukan verifikasi dokumen atau rapat

		tim
11	Jumlah Pelaksana	1. Penerima tamu (Front Office) 1 (satu) orang 2. Pengelola Layanan 2 (dua) orang 3. Pengelola Verifikasi dokumen 4 (empat) orang dengan ketentuan jadwal per-hari.
12	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilakukan oleh petugas yang telah memiliki kompetensi dibidang pelayanan
13	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan	1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus berlogo dinas social yang dijamin keasliannya dengan nomer registrasti serta telah digandakan sebagai arsip kantor 2. Surat keputusan di bubuhi tanda tangan kepala dinas dan stempel basah dinas, sehingga dijamin keasliannya 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Rapat koordinasi perbulan 2. Survey kepuasan harian

7. STANDAR PELAYANAN BANTUAN PANGAN NON TUNAI (BPNT)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan 2. Fotocopy Kartu keluarga 3. Fotocopy Kartu tanda penduduk Pemohon 4. Berita Acara Musyawara Desa/Kelurahan
2.	Prosedur atau Mekanisme	1. Pemohon mengantri sesuai urutan. 2. Pemohon menekan bel pada meja ruang pelayanan. 3. staf menerima berkas. 5. Staf memeberikan berkas kepada KASI yang membidangi dan melakukan asesmen dan verifikasi berkas. 6. Staf melakukan pengecekan pada aplikasi SIKS-NG dan disampaikan laporan pengecekan kepada kepala bidang 7. Kepala Bidang Memberikan laporan kepada atasan 8. Staf memberikan Hasil Laporan Kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 Bulan
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya/Gratis

5.	Produk Layanan	Tersalurnya Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)
6	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. LAYANAN PENGADUAN ONLINE KUNJUNGI SITUS: https://dinsos.munabarat.go.id/layanan-pengaduan/ 2. EMAIL KE : Dinsosmunabarat1@gmail.com 3. LAYANAN PENGADUAN VIA WHATSAPP : 0823-4884-8199 4. Facebook
7	Dasara Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pananganan Fakir Miskin 3. Kepmensos RI No. 146/HUK/2013 Tentang Penetapan Kriteria dan Pendataan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu 4. Permensos No 1 tahun 2018 tentang Program Keluarga Harapan 5. Peraturan Menteri Sosial Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyaluran Bantuan Pangan Non tunai 6. Permensos No. 3 Tahun 2021 tentang DTKS 7. Keputusan Menteri Sosial Nomor 262/HUK/2022 tentang Kriteria Fakir Miskin
8	Sarana Prasarana/ fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. Buku tamu 4. Meja 5. Bangku Tunggu 6. Kipas Angin 7. Toilet 8. tanding Banner 9. Kotak Saran
9	Kompetensi Pelaksana	1. Berpenampilan menarik (senyum, sopan, salam, sapa, sopan santun) 2. Menguasai Standar Operasional Prosedur 3. Memiliki kualifikasi minimal S1 4. Memiliki pengetahuan tentang undang-undang standar pelayanan minimum 5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 7. Mampu bekerja bersama tim 8. Mampu mengoperasikan computer 9. Memahami Penggunaan Aplikasi SIKS-NG
10	Pengawasan Internal	1. Kepala dinas melakukan pengawasan secara periodic dan melakukan verifikasi dokumen 2. Sekertaris dinas melakukan pengawasan secara periodic dan melakukan verifikasi dokumen 3. Kepala Bidang Pelayanan melakukan verifikasi dokumen atau rapat

		tim
11	Jumlah Pelaksana	1. Penerima tamu (Front Office) 1 (satu) orang 2. Pengelola Layanan 2 (dua) orang 3. Pengelola Verifikasi dokumen 4 (empat) orang dengan ketentuan jadwal per-hari.
12	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilakukan oleh petugas yang telah memiliki kompetensi dibidang pelayanan
13	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan	1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus berlogo dinas social yang dijamin keasliannya dengan nomer registrasti serta telah digandakan sebagai arsip kantor 2. Surat keputusan di bubuhi tanda tangan kepala dinas dan stempel basah dinas, sehingga dijamin keasliannya 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Rapat koordinasi perbulan 2. Survey kepuasan harian

8 STANDAR PELAYANAN BANTUAN SANDANG, PANGAN dan ALAT BANTU DISABILITAS, LANJUT USIA DAN ANAK

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan 2. Fotocopy Kartu keluarga/Akta Kelahiran 3. Fotocopy Kartu tanda penduduk Pemohon 4. Berita Acara Musyawara Desa/Kelurahan
2.	Prosedur atau Mekanisme	1. Pemohon/Masyarakat bermohon untuk mendapatkan bantuan sandang Pangan, Alat Bantu Disabilitas, Lansia dan Anak. 2. Petugas Memeriksa kelengkapan berkas dan dilanjutkan kepada KASI Yang membidangi 3. KASI melakukan verifikasi berkas termasuk memastikan apakah pemohon terdaftar dalam DTKS. 4. KASI Meneruskan berkas kepada KABID untuk Verifikasi dan tindak lanjut Jenis bantuan yang akan diberikan kepada pemohon 5. Kepala Dinas menandatangani Berita Acara Pemberian bantuan sosial Sandang Pangan, alat bantu disabilitas, Lansia dan Anak bagi yang

		memenuhi syarat sesuai kebutuhan dan ketersediaan. 6. Masyarakat penerima bansos menandatangani Berita Acara Serah Terima (BAST) dan Petugas melakukan dokumentasi Serah terima bantuan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 Bulan
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya/Gratis
5.	Produk Layanan	Bansos Sandang pangan, pemberian alat bantu untuk disabilitas, Lansia dan anak
6	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. LAYANAN PENGADUAN ONLINE KUNJUNGI SITUS: https://dinsos.munabarat.go.id/layanan-pengaduan/ 2. EMAIL KE : Dinsosmunabarat1@gmail.com 3. LAYANAN PENGADUAN VIA WHATSAPP : 0823-4884-8199 4. Facebook
7	Dasara Hukum	1. Keputusan Presiden Nomor 36 Tahun 1990 tentang Pengesahan Convention On The Right Of The Child (Konvensi Tentang Hak - Hak Anak); 2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang kesejahteraan Lansia 3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Undang-undangNomor 13 Tahun 2011 tentang Pananganan Fakir Miskin 5. Kepmensos RI No. 146/HUK/2013 Tentang Penetapan Kriteria dan Pendataan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu 6. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas; 7. Permensos No. 3 Tahun 2021 tentang DTKS
8	Sarana Prasarana/ fasilitas	1. Komputer 6. Kipas Angin 2. Printer 7. Toilet 3. Buku tamu 8. tanding Banner 4. Meja 9. Kotak Saran 5. Bangku Tunggu

9	Kompetensi Pelaksana	1. Berpenampilan menarik (senyum, sopan, salam, sapa, sopan santun) 2. Menguasai Standar Operasional Prosedur 3. Memiliki kualifikasi minimal S1 4. Memiliki pengetahuan tentang undang-undang standar pelayanan minimum 5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 7. Mampu bekerja bersama tim 8. Mampu mengoperasikan computer 9. Memahami Penggunaan Aplikasi SIKS-NG
10	Pengawasan Internal	1. Kepala dinas melakukan pengawasan secara periodic dan melakukan verifikasi dokumen 2. Sekertaris dinas melakukan pengawasan secara periodic dan melakukan verifikasi dokumen 3. Kepala Bidang Pelayanan melakukan verifikasi dokumen atau rapat tim
11	Jumlah Pelaksana	1. Penerima tamu (Front Office) 1 (satu) orang 2. Pengelola Layanan 2 (dua) orang 3. Pengelola Verifikasi dokumen 4 (empat) orang dengan ketentuan jadwal per-hari.
12	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilakukan oleh petugas yang telah memiliki kompetensi dibidang pelayanan
13	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan	1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus berlogo dinas social yang dijamin keasliannya dengan nomer registrasti serta telah digandakan sebagai arsip kantor 2. Surat keputusan di bubuhi tanda tangan kepala dinas dan stempel basah dinas, sehingga dijamin keasliannya 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Rapat koordinasi perbulan 2. Survey kepuasan harian

9. STANDAR PELAYANAN PENDAMPINGAN ANAK

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan 2. Fotocopy Kartu keluarga/Akta Kelahiran 3. Fotocopy Kartu tanda penduduk Pemohon

2.	Prosedur atau Mekanisme	1. Pelapor memberikan laporan terkait ABH kepihak Dinas Sosial 2. Petugas menerima laporan dan menyampaikan kepada peksos untuk melakukan Asesmen lapangan 3. Kepala Seksi Pelayanan dan Rehabilitasi Anak dan Lanjut Usia menyiapkan persyaratan administratif: melakukan identifikasi dan registrasi, melakukan penelusuran dan penelaahan masalah (asesment). 4. Konsep surat rekomendasi pendampingan / surat tugas disampaikan kepada Kepala Bidang untuk ditelaah dan diparaf 5. Kepala Dinas menandatangani Rekomendasi Pendampingan / Surat Perintah Tugas. 6. Pekerja sosial melaksanakan pendampingan kepada Klien
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 Minggu
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya/Gratis
5.	Produk Layanan	Anak Mendapatkan pendampingan
6	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. LAYANAN PENGADUAN ONLINE KUNJUNGI SITUS: https://dinsos.munabarat.go.id/layanan-pengaduan/ 2. EMAIL KE : Dinsosmunabarat1@gmail.com 3. LAYANAN PENGADUAN VIA WHATSAPP : 0823-4884-8199 4. Facebook
7	Dasara Hukum	1. Keputusan Presiden Nomor 36 Tahun 1990 tentang Pengesahan Convention On The Right Of The Child (Konvensi Tentang Hak - Hak Anak); 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-undang Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Anak 4. Permensos No. 09 tahun 2015 tentang Pedoman Rehabilitasi Sosial Anak Yang Berhadapan Dengan Hukum Oleh Lembaga Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial
8	Sarana Prasarana/ fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. Buku tamu 4. Meja 5. Bangku Tunggu 6. Kipas Angin 7. Toilet 8. tanding Banner 9. Kotak Saran

9	Kompetensi Pelaksana	1. Berpenampilan menarik (senyum, sopan, salam, sapa, sopan santun) 2. Menguasai Standar Operasional Prosedur 3. Memiliki kualifikasi minimal S1 4. Memiliki pengetahuan tentang undang-undang standar pelayanan minimum 5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 7. Mampu bekerja bersama tim 8. Mampu mengoperasikan computer
10	Pengawasan Internal	1. Kepala dinas melakukan pengawasan secara periodic dan melakukan verifikasi dokumen 2. Sekertaris dinas melakukan pengawasan secara periodic dan melakukan verifikasi dokumen 3. Kepala Bidang Pelayanan melakukan verifikasi dokumen atau rapat tim
11	Jumlah Pelaksana	1. Penerima tamu (Front Office) 1 (satu) orang 2. Pengelola Layanan 2 (dua) orang 3. Pengelola Verifikasi dokumen 4 (empat) orang dengan ketentuan jadwal per-hari.
12	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilakukan oleh petugas yang telah memiliki kompetensi dibidang pelayanan
13	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan	1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus berlogo dinas social yang dijamin keasliannya dengan nomer registrasti serta telah digandakan sebagai arsip kantor 2. Surat keputusan di bubuhi tanda tangan kepala dinas dan stempel basah dinas, sehingga dijamin keasliannya 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Rapat koordinasi perbulan 2. Survey kepuasan harian

10. STANDAR PELAYANAN BANTUAN USAHA EKONOMI PRODUKTIF (UEP)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Telah Menikah 2. Proposal 3. Surat Keterangan Usaha 3. Fotocopy Kartu tanda penduduk Pemohon 4. Fakir Miskin

2.	Prosedur atau Mekanisme	1. Pemohon mengajukan permohonan bantuan UEP berupa proposal kepada Dinas Sosial dengan persetujuan dari lurah/kepala desa 2. Petugas administrasi meregistrasi dan pengecekan kelengkapan Proposal pengajuan UEP 3. Petugas administrasi meneruskan kepada Kepala Seksi yang menangani UEP melakukan Verifikasi terhadap calon penerima UEP dan jenis usaha sesuai proposal 4. Bidang yang menangani UEP melakukan Verifikasi Lapangan terhadap calon penerima UEP dan jenis usaha sesuai proposal, serta menetapkan lokasi dan penerima UEP 5. Hasil penetapan lokasi dan penerima UEP disampaikan kepada Dinas Sosial 6. Kepala Dinas Sosial Menandatangani berita acara dan menyampaikan hasil penetapan kepada penerima UEP 7. Kepala Bidang menyampaikan penyaluran bantuan kepada penerima Bantuan UEP 8. Penyaluran Bantuan Usaha Ekonomi Produktif dilaksanakan dengan mengundang Penerima UEP untuk penyerahan Bantuan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	6 Bulan
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya/Gratis
5.	Produk Layanan	Bantuan berupa Barang untuk mengembangkan usaha ekonomi kecil masyarakat yang sudah memiliki kegiatan usaha
6	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. LAYANAN PENGADUAN ONLINE KUNJUNGI SITUS: https://dinsos.munabarat.go.id/layanan-pengaduan/ 2. EMAIL KE : Dinsosmunabarat1@gmail.com 3. LAYANAN PENGADUAN VIA WHATSAPP : 0823-4884-8199 4. Facebook
7	Dasara Hukum	1. Undang-undangNomor 13 Tahun 2011 tentang Pananganan Fakir Miskin 2. Kepmensos RI No. 146/HUK/2013 Tentang Penetapan Kriteria dan Pendataan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu 3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah 4. Peraturan Menteri Sosial Nomor 2 Tahun 2019 tentang Bantuan Sosial Usaha Ekonomi Produktif Kepada Kelompok Usaha Bersama Untuk Penanganan Fakir Miskin

8	Sarana Prasarana/ fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. Buku tamu 4. Meja 5. Bangku Tunggu 6. Kipas Angin 7. Toilet 8. tanding Banner 9. Kotak Saran
9	Kompetensi Pelaksana	1. Berpenampilan menarik (senyum, sopan, salam, sapa, sopan santun) 2. Menguasai Standar Operasional Prosedur 3. Memiliki kualifikasi minimal S1 4. Memiliki pengetahuan tentang undang-undang standar pelayanan minimum 5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 7. Mampu bekerja bersama tim 8. Mampu mengoperasikan computer
10	Pengawasan Internal	1. Kepala dinas melakukan pengawasan secara periodic dan melakukan verifikasi dokumen 2. Sekertaris dinas melakukan pengawasan secara periodic dan melakukan verifikasi dokumen 3. Kepala Bidang Pelayanan melakukan verifikasi dokumen atau rapat tim
11	Jumlah Pelaksana	1. Penerima tamu (Front Office) 1 (satu) orang 2. Pengelola Layanan 2 (dua) orang 3. Pengelola Verifikasi dokumen 4 (empat) orang dengan ketentuan jadwal per-hari.
12	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilakukan oleh petugas yang telah memiliki kompetensi dibidang pelayanan
13	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan	1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus berlogo dinas social yang dijamin keasliannya dengan nomer registrasti serta telah digandakan sebagai arsip kantor 2. Surat keputusan di bubuhi tanda tangan kepala dinas dan stempel basah dinas, sehingga dijamin keasliannya 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Rapat koordinasi perbulan 2. Survey kepuasan harian

11. STANDAR PELAYANAN BANTUAN KELOMPOK USAHA BERSAMA (KUBE)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Proposal 3. Surat Keterangan Usaha 3. Fotocopy Kartu tanda penduduk Pemohon 4. Fakir Miskin
2.	Prosedur atau Mekanisme	1. Pemohon (calon penerima bantuan KUBE) mengajukan Proposal Kelompok Usaha Bersama Ke Dinas Sosial Kab.Muna Barat Bidang Perlindungan dan jaminan sosial 2. Petugas administrasi meregistrasi dan pengecekan Kelengkapan Proposal pengajuan KUBE. 3. Petugas administrasi meneruskan kepada Kepala Seksi yang menangani KUBE melakukan Verifikasi terhadap calon penerima KUBE dan jenis usaha sesuai proposal 4. Kepala Seksi meneruskan kepada Kepala Bidang untuk memferivikasi atas pengajuan proposal. 5. Hasil Ferivikasi dan penetapan lokasi penerima KUBE disampaikan kepada Kepala Dinas Sosial 6. kepala bidang yang membidangi KUBE Menyalurkan Bantuan KUBE Kepada pemohon berdasarkan bahan-bahan yang tertulis dalam proposal
3.	Jangka Waktu Pelayanan	6 Bulan
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya/Gratis
5.	Produk Layanan	Bantuan berupa Barang untuk mengembangkan usaha ekonomi kecil masyarakat yang sudah memiliki kegiatan usaha
6	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. LAYANAN PENGADUAN ONLINE KUNJUNGI SITUS: https://dinsos.munabarat.go.id/layanan-pengaduan/ 2. EMAIL KE : Dinsosmunabarat1@gmail.com 3. LAYANAN PENGADUAN VIA WHATSAPP : 0823-4884-8199 4. Facebook
7	Dasara Hukum	1. Undang-undangNomor 13 Tahun 2011 tentang Pananganan Fakir Miskin 2. Kepmensos RI No. 146/HUK/2013 Tentang Penetapan Kriteria dan Pendataan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu 3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah 4. Peraturan Menteri Sosial Nomor 2 Tahun 2019 tentang Bantuan

		Sosial Usaha Ekonomi Produktif Kepada Kelompok Usaha Bersama Untuk Penanganan Fakir Miskin
8	Sarana Prasarana/ fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. Buku tamu 4. Meja 5. Bangku Tunggu 6. Kipas Angin 7. Toilet 8. tanding Banner 9. Kotak Saran
9	Kompetensi Pelaksana	1. Berpenampilan menarik (senyum, sopan, salam, sapa, sopan santun) 2. Menguasai Standar Operasional Prosedur 3. Memiliki kualifikasi minimal S1 4. Memiliki pengetahuan tentang undang-undang standar pelayanan minimum 5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 7. Mampu bekerja bersama tim 8. Mampu mengoperasikan computer
10	Pengawasan Internal	1. Kepala dinas melakukan pengawasan secara periodic dan melakukan verifikasi dokumen 2. Sekertaris dinas melakukan pengawasan secara periodic dan melakukan verifikasi dokumen 3. Kepala Bidang Pelayanan melakukan verifikasi dokumen atau rapat tim
11	Jumlah Pelaksana	1. Penerima tamu (Front Office) 1 (satu) orang 2. Pengelola Layanan 2 (dua) orang 3. Pengelola Verifikasi dokumen 4 (empat) orang dengan ketentuan jadwal per-hari.
12	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilakukan oleh petugas yang telah memiliki kompetensi dibidang pelayanan
13	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan	1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus berlogo dinas social yang dijamin keasliannya dengan nomer registrasti serta telah digandakan sebagai arsip kantor 2. Surat keputusan di bubuhi tanda tangan kepala dinas dan stempel basah dinas, sehingga dijamin keasliannya 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar

14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Rapat koordinasi perbulan 2. Survey kepuasan harian

12. STANDAR PELAYANAN BANTUAN REHABILITASI SOSIAL RUMAH TIDAK LAYAK HUNI (R-S RTLH)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Proposal 3. Foto Rumah 3. Fotocopy KTP/Kartu tanda penduduk Pemohon 4. Sertifikat Tanah
2.	Prosedur atau Mekanisme	1. Dinas Sosial yang membidangi RTLH bersurat kepada Kecamatan perihal permintaan Data Penerima Bantuan RTLH 2. Kecamatan meneruskan informasi permintaan Data Penerima Bantuan RTLH 3. Desa mendata Masyarakat yang berhak menerima bantuan RTLH dan mengirimkan data tersebut ke Kecamatan 4. Kecamatan menerima dan merekap Data Penerima Bantuan Sosial dari desa dan meneruskannya ke Dinas Sosial selaku bidang yang membidangi Bantuan RTLH 5. Kepala Bidang yang membidangi RTLH memverifikasi data RTLH dan Turun Lapangan guna verifikasi langsung dilapangan 6. Kepala Dinas menandatangani Nama-Nama Penerima Bantuan Rehabilitasi Sosial Rumah Tidak Layak Huni (R-S RTLH) 7. Kabid melakukan Survei Harga untuk keperluan pembelian bahan-bahan kelengkapan R-S RTLH 8. Dinas Sosial yang membidangi Bantuan RTLH menyalurkan Bantuan RTLH kepada Masyarakat yg berhak dengan didampingi dan disaksikan oleh Kecamatan dan Desa
3.	Jangka Waktu Pelayanan	6 Bulan
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya/Gratis
5.	Produk Layanan	Kebutuhan barang/bahan bantuan R-S RTLH
6	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. LAYANAN PENGADUAN ONLINE KUNJUNGI SITUS: https://dinsos.munabarat.go.id/layanan-pengaduan/ 2. EMAIL KE : Dinsosmunabarat1@gmail.com 3. LAYANAN PENGADUAN VIA WHATSAPP :

		0823-4884-8199 4. Facebook
7	Dasara Hukum	1. Undang-undangNomor 13 Tahun 2011 tentang Pananganan Fakir Miskin 2. Kepmensos RI No. 146/HUK/2013 Tentang Penetapan Kriteria dan Pendataan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu 3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah 4. Peraturan Mentri Sosial Nomor 6 Tahun 2021 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Sosial Nomor 2017 Tentang Rehabilitasi Sosial Rumah Tidak Layak Huni dan Sarana dan Pra Sarana Lingkungan
8	Sarana Prasarana/ fasilitas	1. Komputer 6. Kipas Angin 2. Printer 7. Toilet 3. Buku tamu 8. tanding Banner 4. Meja 9. Kotak Saran 5. Bangku Tunggu
9	Kompetensi Pelaksana	1. Berpenampilan menarik (senyum, sopan, salam, sapa, sopan santun) 2. Menguasai Standar Operasional Prosedur 3. Memiliki kualifikasi minimal S1 4. Memiliki pengetahuan tentang undang-undang standar pelayanan minimum 5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 7. Mampu bekerja bersama tim 8. Mampu mengoperasikan computer
10	Pengawasan Internal	1. Kepala dinas melakukan pengawasan secara periodic dan melakukan verifikasi dokumen 2. Sekertaris dinas melakukan pengawasan secara periodic dan melakukan verifikasi dokumen 3. Kepala Bidang Pelayanan melakukan verifikasi dokumen atau rapat tim
11	Jumlah Pelaksana	1. Penerima tamu (Front Office) 1 (satu) orang 2. Pengelola Layanan 2 (dua) orang 3. Pengelola Verifikasi dokumen 4 (empat) orang dengan ketentuan jadwal per-hari.
12	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilakukan oleh petugas yang telah memiliki kompetensi dibidang pelayanan

13	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan	1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus berlogo dinas social yang dijamin keasliannya dengan nomer registrasti serta telah digandakan sebagai arsip kantor 2. Surat keputusan di bubuhi tanda tangan kepala dinas dan stempel basah dinas, sehingga dijamin keasliannya 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Rapat koordinasi perbulan 2. Survey kepuasan harian

13.STANDAR PELAYANAN BANTUAN LANGSUNG TUNAI (BLT)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan 2. Fotocopy Kartu keluarga 3. Fotocopy Kartu tanda penduduk Pemohon 4. Non penerima PKH dan BPNT
2.	Prosedur Mekanisme	1. Kepala bidang bersurat kepada kecamatan tentang Permintaan data bantuan BLT 2. Kecamatan meneruskan informasi permintaan Data Penerima Bantuan Sosial kepada Desa 3. Desa mendata Masyarakat yang berhak menerima bantuan dan mengirimkan data tersebut ke Kecamatan 4. Kecamatan menerima dan merekap Data Penerima Bantuan Sosial dari desa dan meneruskannya Kedinas Sosial Muna Barat 5. Dinas sosial yang membidangi Bantuan Sosial tersebut memverifikasi data penerima bantuan 6. Sekretaris Dinas Sosial Memparaf data-data penerima BLT 7. Kepala Dinas Sosial Menandatangani dokumen nama-nama pernerima BLT 8. Bidang yang menangani Bansos menyalurkan bantuan kepada masyarakat 9. Masyarakat Menerima BLT
3.	Jangka Wa Pelayanan	1 Bulan
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya/Gratis
5.	Produk Layanan	Tersalurnya Bantuan BLT

6	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. LAYANAN PENGADUAN ONLINE KUNJUNGI SITUS: https://dinsos.munabarat.go.id/layanan-pengaduan/ 2. EMAIL KE : Dinsosmunabarat1@gmail.com 3. LAYANAN PENGADUAN VIA WHATSAPP : 0823-4884-8199 4. Facebook
7	Dasara Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-undangNomor 13 Tahun 2011 tentang Pananganan Fakir Miskin 3. Kepmensos RI No. 146/HUK/2013 Tentang Penetapan Kriteria dan Pendataan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu 4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah 5. Permensos No. 3 Tahun 2021 tentang DTKS
8	Sarana Prasarana/ fasilitas	1. Komputer 6. Kipas Angin 2. Printer 7. Toilet 3. Buku tamu 8. tanding Banner 4. Meja 9. Kotak Saran 5. Bangku Tunggu
9	Kompetensi Pelaksana	1. Berpenampilan menarik (senyum, sopan, salam, sapa, sopan santun) 2. Menguasai Standar Operasional Prosedur 3. Memiliki kualifikasi minimal S1 4. Memiliki pengetahuan tentang undang-undang standar pelayanan minimum 5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 7. Mampu bekerja bersama tim 8. Mampu mengoperasikan computer 9. Memahami Penggunaan Aplikasi SIKS-NG
10	Pengawasan Internal	1. Kepala dinas melakukan pengawasan secara periodic dan melakukan verifikasi dokumen 2. Sekertaris dinas melakukan pengawasan secara periodic dan melakukan verifikasi dokumen 3. Kepala Bidang Pelayanan melakukan verifikasi dokumen atau rapat tim
11	Jumlah Pelaksana	1. Penerima tamu (Front Office) 1 (satu) orang 2. Pengelola Layanan 2 (dua) orang 3. Pengelola Verifikasi dokumen 4 (empat) orang dengan ketentuan jadwal per-hari.
12	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilakukan oleh petugas yang telah memiliki kompetensi dibidang pelayanan

13	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan	1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus berlogo dinas social yang dijamin keasliannya dengan nomer registrasti serta telah digandakan sebagai arsip kantor 2. Surat keputusan di bubuhi tanda tangan kepala dinas dan stempel basah dinas, sehingga dijamin keasliannya 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Rapat koordinasi perbulan 2. Survey kepuasan harian

14 STANDAR PELAYANAN BANTUAN BENCANA

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Proposal 2. Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan 3. Fotocopy Kartu keluarga/KTP 4. Foto Wilayah
2.	Prosedur atau Mekanisme	1. Pemohon membuat surat permohonan bantuan bencana kepada Dinas Sosial Kabupaten Muna Barat 2. Petugas melaporkan kejadian bencana yang telah diterima kepada bidang yang bersangkutan 3. Petugas melaporkan kejadian kepada KASI dan KABID 4. Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial melaporkan kejadian bencana kepada kepala dinas sosial 5. Kepala dinas sosial memberikan perintah kepada kabid dan TAGANA untuk berangkat dilokasi tempat Bencana dengan perlengkapan yang telah disiapkan 6. KASI membuat Berita Acara Serah Terima Barang (BASTB), Surat Perintah Tugas (SPT) dan menyampaikan hasilnya kepada Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial untuk menyalurkan 7. Kepala Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial mendisposisikan surat permohonan bantuan Bencana untuk menyalurkan Bantuan logistik. 8. Pemohon/Korban Bencana menerima bantuan logistik
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 Hari
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya/Gratis

5.	Produk Layanan	Korban bencana menerima bantuan logistik
6	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. LAYANAN PENGADUAN ONLINE KUNJUNGI SITUS: https://dinsos.munabarat.go.id/layanan-pengaduan/ 2. EMAIL KE : Dinsosmunabarat1@gmail.com 3. LAYANAN PENGADUAN VIA WHATSAPP : 0823-4884-8199 4. Facebook
7	Dasara Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-undangNomor 13 Tahun 2011 tentang Pananganan Fakir Miskin 3. Kepmensos RI No. 146/HUK/2013 Tentang Penetapan Kriteria dan Pendataan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu 4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah 5. Undang-Undang No. 24 Tahun 2007 Tentang Penanganan Bencana
8	Sarana Prasarana/ fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. Buku tamu 4. Meja 5. Bangku Tunggu 6. Kipas Angin 7. Toilet 8. tanding Banner 9. Kotak Saran
9	Kompetensi Pelaksana	1. Berpenampilan menarik (senyum, sopan, salam, sapa, sopan santun) 2. Menguasai Standar Operasional Prosedur 3. Memiliki kualifikasi minimal S1 4. Memiliki pengetahuan tentang undang-undang standar pelayanan minimum 5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 7. Mampu bekerja bersama tim 8. Mampu mengoperasikan computer 9. Memahami Penggunaan Aplikasi SIKS-NG
10	Pengawasan Internal	1. Kepala dinas melakukan pengawasan secara periodic dan melakukan verifikasi dokumen 2. Sekertaris dinas melakukan pengawasan secara periodic dan melakukan verifikasi dokumen 3. Kepala Bidang Pelayanan melakukan verifikasi dokumen atau rapat tim
11	Jumlah Pelaksana	1. Penerima tamu (Front Office) 1 (satu) orang 2. Pengelola Layanan 2 (dua) orang 3. Pengelola Verifikasi dokumen 4 (empat) orang dengan ketentuan jadwal per-hari.

12	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilakukan oleh petugas yang telah memiliki kompetensi dibidang pelayanan
13	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan	1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus berlogo dinas social yang dijamin keasliannya dengan nomer registrasti serta telah digandakan sebagai arsip kantor 2. Surat keputusan di bubuhi tanda tangan kepala dinas dan stempel basah dinas, sehingga dijamin keasliannya 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Rapat koordinasi perbulan 2. Survey kepuasan harian

KEPALA DINAS SOSIAL

KAB. MUNA BARAT

PEMERINTAH KABUPATEN MUNA BARAT DINAS SOSIAL

AHMAD RAMADHAN,S.Pd.,M.Pd

Pembina Utama Muda.Gol IV/c

NIP. 19701111 199903 1 007